



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Serviço Social, Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional

Sub-Eixo: Ênfase em Trabalho Profissional

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO NASF: REFLEXÕES SOBRE O COTIDIANO PROFISSIONAL

Camila Camargo Garcia Pontes¹

Resumo: O trabalho sistematiza a atuação do Assistente Social no NASF. Discute os desafios para uma intervenção crítica e condizente com o conteúdo do projeto ético-político. Conclui que a atuação profissional encontra desafios diante da imediaticidade, mas, que sua potencialidade encontra-se na articulação entre as dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política do fazer profissional.

Palavras-chave: Serviço Social; Trabalho Profissional; Cotidiano; Imediaticidade.

Abstract: The work systematizes the role of the Social Worker in NASF. It discusses the challenges for a critical intervention that is consistent with the content of the ethical-political project. It concludes that professional performance encounters challenges in the face of immediacy, but that its potential lies in the articulation between the technical-operative, theoretical-methodological and ethical-political dimensions of professional work.

Keywords: Social Service; Professional Work; Daily; Immediacy.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta uma sistematização sobre o trabalho do Assistente Social no NASF (Núcleo Ampliado de Saúde da Família), tendo como objetivo geral discutir sobre o cotidiano profissional e os desafios para uma intervenção profissional crítica e condizente com os pressupostos do projeto ético-político do Serviço Social e, como objetivos específicos, promover a reflexão sobre a instrumentalidade do Serviço Social e identificar os desafios para uma atuação profissional que supere o imediatismo do trabalho profissional.

Para tanto, optou-se por realizar uma sistematização das intervenções desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social inserido no NASF (modalidade 1) do setor Leste do município de Votuporanga/SP, cujo apoio se dava a 9 Equipes de Saúde da Família, alocadas em 6 diferentes Unidades de Saúde da Família. Essas intervenções foram registradas ao longo do ano de 2018, entre os meses de fevereiro e dezembro, em um instrumental elaborado pelo próprio profissional.

Sua organização foi realizada em etapas, sendo elas: a apresentação da estrutura do NASF no âmbito da Política Pública de Saúde, a reflexão sobre a instrumentalidade do

¹ Profissional de Serviço Social, Centro de Saúde, E-mail: millaa2010@hotmail.com.

Serviço Social, a análise da sistematização da experiência profissional do Assistente Social neste espaço socioocupacional e, por fim, as considerações finais.

2 DESENVOLVIMENTO

O NASF é um Núcleo Ampliado de Saúde da Família inserido na Política Pública de Saúde, que por sua vez, surge como direito de todos e dever do Estado com acesso universal e igualitário a partir da Constituição Federal de 1988, artigo 196, (Brasil, 1988) passando a compor o tripé da Seguridade Social junto à Previdência Social e Assistência Social. E, posteriormente regulamentada pela Lei nº 8.080 em 19 de setembro de 1990. (BRASIL, 1990).

O NASF, por sua vez, foi criado só em 2008 pelo Ministério da Saúde através da portaria nº 154, de 24 de janeiro de 2008, cujo objetivo principal era apoiar e ampliar as ações da Estratégia de Saúde da Família (ESF) e também ampliar sua resolubilidade. (BRASIL, 2008).

De acordo com o Ministério da Saúde (Brasil, 2009, p. 7), a ESF é uma linha brasileira da Atenção Primária à Saúde (APS), sendo o primeiro acesso do usuário à rede assistencial de saúde. Suas características estão na “continuidade e integralidade da atenção”, na “coordenação da assistência dentro do próprio sistema”, na “atenção centrada na família”, na “orientação e participação comunitária” e na “competência cultural dos profissionais”, ou seja:

O principal propósito da ESF é reorganizar a prática da atenção à saúde em novas bases e substituir o modelo tradicional, levando a saúde para mais perto das famílias e, com isso, melhorar a qualidade de vida da população. (BRASIL, 2009, p. 9).

Desta forma, o apoio desenvolvido pelo NASF à ESF amplia sua “abrangência”, sua “resolutividade”, “territorialização” e “regionalização”, desenvolvendo um trabalho compartilhado que apoia as práticas em saúde. (BRASIL, 2009. p. 7).

Considerando a característica desse apoio, a equipe do NASF deve ser formada por diferentes profissionais, de diferentes áreas de conhecimento, sendo eles específicos da saúde ou não. Conseqüentemente, a escolha desses profissionais deve ir de encontro às demandas e singularidade do território que receberá apoio dessa equipe multidisciplinar.

O NASF possui 3 diferentes modalidades que podem ser adotadas pelos municípios para a vinculação à ESF. Em 2012, a portaria nº 3.124 redefiniu as modalidades 1 e 2 e criou a modalidade 3, com isso, a modalidade NASF 1 pode apoiar de 5 a 9 equipes de saúde da família, a modalidade 2, de 3 a 4 equipes e a modalidade 3, de 1 a 2 equipes de saúde da família. (BRASIL, 2012).

Nessa perspectiva, o Assistente Social inserido no NASF, compõe uma equipe multidisciplinar voltada à assistência em saúde no território, integrando a Atenção Básica de Saúde e ofertando apoio às Equipes de Saúde da Família. O objetivo da profissão no âmbito da política pública de saúde vem a ser:

[...] compreensão dos determinantes sociais, econômicos e culturais que interferem no processo saúde-doença e na busca de estratégias político-institucionais para o enfrentamento dessas questões. (CFESS, 2010, p. 28).

Nesse momento de inserção no NASF, o profissional passa ser requisitado não só pela população atendida, mas também, e principalmente, pelas Equipes de Saúde da Família para dar resposta às inúmeras demandas que chegam ao serviço enquanto expressão da questão social. Conforme aponta Guerra (2017), é justamente a dimensão técnico-operativa que dá visibilidade à profissão, pois o lugar direcionado ao Serviço Social na ação profissional dentro da realidade social contraditória é o de dar respostas e encontrar soluções às inúmeras situações que lhes são apresentadas.

Diante dessa requisição da dimensão técnico-operativa do profissional, se faz necessário a associação da dimensão teórico-metodológica e ético-política da formação profissional para que o Assistente Social, imerso na realidade dinâmica e no cotidiano que muitas vezes impulsiona à alienação, não perda de vista que os limites da atuação profissional, e por vezes institucional, faz parte da contrariedade da própria dinâmica da realidade social, além de ser fruto histórico da contradição gerada pela organização de um modo de produção capitalista ao qual a sociedade se organiza. Há exemplo disso, estão as políticas públicas e sociais que vão assumindo características segmentadas e focalizadas por sofrerem constantemente os rebatimentos do modelo econômico vigente. É justamente nessa inquietação do cotidiano profissional e na atuação ausente de neutralidade, que o Assistente Social deve se questionar quanto à atuação, se esta está sendo de mera reprodução ideológica ou contra hegemônica. (GUERRA, 2017).

Nesse sentido, Barroco e Terra (2012), também chamam atenção para o cotidiano enquanto espaço de conexão e socialização dos indivíduos, espaço onde se adquire certa consciência valorativa e que dá ao comportamento social direcionamento. Logo, a suspensão do cotidiano se torna importante e necessária para tornar o indivíduo mais enriquecido e consciente em relação a reprodução desses valores que darão à sociedade direcionamento. É essencial que essa suspensão aconteça não só com os profissionais que estão na atuação, mas também com a população.

Guerra (2017) contribui com relação ao cotidiano profissional nos chamando atenção para a definição do *que fazer* e *como fazer* atrelado ao *porque fazer*, e *para que fazer* e *com o que fazer*, sendo que o que fazer está diretamente relacionado com a dimensão técnico-operativa que é a dimensão interventiva do Serviço Social, e como dito anteriormente, dá

visibilidade à profissão, então, esta necessita vir acompanhada dos questionamentos do por que fazer, do como fazer e para que fazer, atingindo deste modo as dimensões teórico-metodológica e ético-política garantidas na dimensão formativa e investigativa da profissão. (GUERRA, 2017).

Essas dimensões profissionais vão possibilitar aos Assistentes Sociais a análise crítica da realidade social, a possibilidade de problematização das demandas sócio histórica e institucional, além de contribuir para o questionamento e enfrentamento das situações colocadas ao profissional e auxiliar na construção de estratégias reais e concretas para a intervenção. (GUERRA, 2017).

No atendimento das demandas que lhes são apresentadas e no trabalho em equipe dentro da Saúde, as dimensões da profissão também se fazem indispensáveis para que o profissional consiga atuar em conformidade com as suas atribuições e competências, visto que, a profissão caminhou para a ruptura de práticas assistencialistas e corretivas, mesmo que estas ainda possam ser requisitadas ao profissional de forma indireta, além disso:

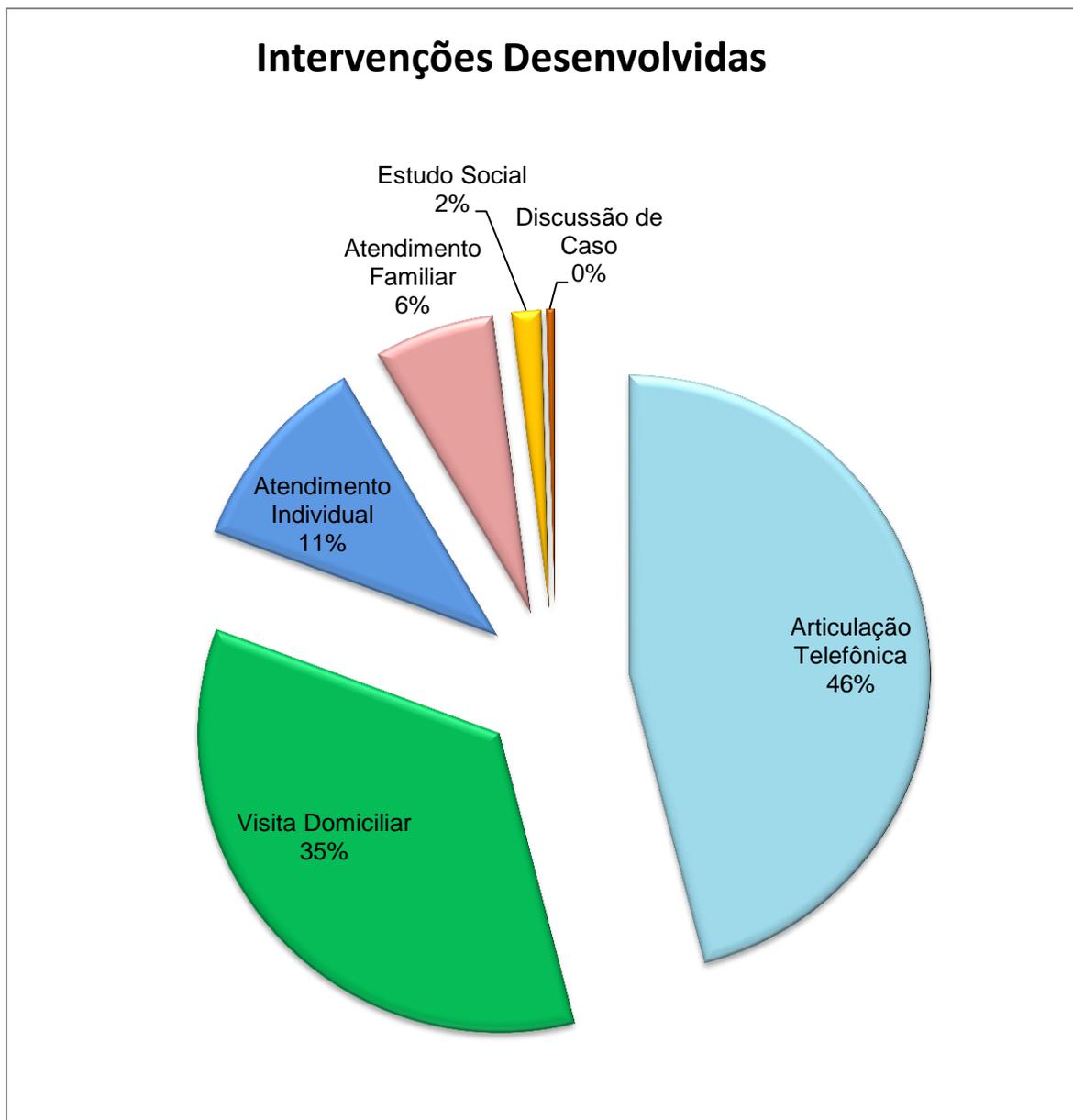
A equipe de saúde e/ou os empregadores, frente às condições de trabalho e/ou falta de conhecimento das competências dos assistentes sociais, têm historicamente requisitado a eles diversas ações que não são atribuições dos mesmos. (CFESS, 2010, p. 46).

Então, os questionamentos sobre *o que fazer, por que fazer, como fazer e para que fazer*, novamente se fazem necessários para direcionar a atuação no cotidiano profissional. (GUERRA, 2017).

Intervenções Realizadas

Partindo dessas reflexões iniciais, apresentaremos a sistematização das intervenções desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social inserido no NASF (modalidade 1) do setor Leste no município de Votuporanga/SP. Para melhor subsidiar a ilustração do trabalho profissional em questão, apresentaremos um gráfico que aponta e contém dados das intervenções realizadas.

Gráfico 1 – Intervenções desenvolvidas:



Fonte: PONTES, 2018.

A leitura do Gráfico 1, nos elucida sobre a rotina de trabalho do Assistente Social no NASF de Votuporanga, destacando as intervenções realizadas pelo mesmo no ano de 2018.

Ao observar a quantidade de Articulação Telefônica, correspondendo a 46% das intervenções desenvolvidas, é possível analisar que essa foi uma das maiores intervenções executadas pelo Assistente Social. Tal episódio nos remete pensar sobre a imediatividade presente no cotidiano da atuação profissional e na busca por alternativas e recursos que possam atender e dar respostas rápidas às demandas apresentadas. Segundo Guerra (2017), a imediatividade é uma das características do cotidiano que também conta com a presença das diferentes demandas, com a naturalização e reprodução da vida, hábitos e costumes, além da superficialidade diante dos acontecimentos da realidade social.

É importante destacar a presença do imediatismo na atuação profissional, ao analisarmos que o espaço direcionado ao Serviço Social é o de buscar rapidamente recursos e saídas para a diversidade de situações que lhes são apresentadas. Ao considerarmos a superficialidade enquanto uma característica do cotidiano vivido, onde está presente a reprodução da vida não só individual, mas também coletiva e social, passamos a observar a possível presença do limite de uma prática reflexiva que supera o superficial e o imediato, nos cabendo a reflexão sobre as possibilidades de se atingir a mediação enquanto uma categoria de análise da prática profissional em Serviço Social que possibilita uma apreensão para além da singularidade expressa nas demandas, capaz de atingir a universalidade e identificar a particularidade dos casos atendidos. (GUERRA, 2017).

Nesse sentido, é fundamental ter clareza sobre a tríade singular-universal-particular, pois de acordo com Pontes (2012, p. 168), a singularidade se expressará no cotidiano profissional através das demandas individuais e imediatas do atendimento, ou seja, “a demanda institucional aparece peiada à imediaticidade, como um fim em si mesmo”. Já a universalidade consistirá no movimento exercido pelo profissional para analisar a totalidade e conseqüentemente a conjuntura e identificar a singularidade enquanto expressão do que é universal e, por conseguinte, o universal materializado enquanto demanda singular, conseguindo, desta forma, alcançar a particularidade.

Faz-se necessário perceber que no cotidiano profissional, ao atendermos o imediatismo, nem sempre conseguiremos realizar a mediação, no entanto, é preciso persistir na busca desse movimento reflexivo, pois é através dele que se torna possível a criação de estratégias para uma intervenção crítica na realidade social.

A Articulação Telefônica também aponta a necessidade de unir-se com outros setores e atores profissionais para atender as diferentes faces das expressões da questão social. Desta forma, compreende-se que as demandas que requisitam a intervenção do Assistente Social necessitam também de diferentes políticas públicas e sociais para atuar no enfrentamento dessas expressões e atender o sujeito em sua totalidade.

No que se refere à Visita Domiciliar, é possível perceber que esse instrumento também foi bastante utilizado enquanto intervenção, correspondendo a 35%. Esse dado é bem relevante, pois a visita se constitui em um instrumento qualitativo muito utilizado pela categoria profissional para se aproximar da realidade vivida pela população atendida. Sendo assim, considera-se que o profissional tem conseguido utilizar-se de tal técnica e estar próximo a realidade social.

Com relação ao Atendimento Individual, nota-se que este representa apenas 11% das intervenções e isso pode ocorrer porque o NASF “não se constitui porta de entrada do sistema para os usuários” (BRASIL, 2009, p. 7), sendo assim, todos os casos a serem

apoiados pelo Núcleo de Apoio é discutido previamente em Matriciamento com a ESF e os atendimentos acabam sendo agendados com antecedência, ou seja, o profissional de Serviço Social inserido no NASF não fica à disposição da população para atendimento da demanda espontânea, essas demandas são identificadas pela ESF e trazidas ao profissional. Nesse momento, a dimensão teórico-metodológica se faz fundamental para que o profissional possa direcionar as equipes em relação ao objeto de intervenção do Assistente Social.

Embora o Atendimento Familiar corresponda apenas a 6% das intervenções, é necessário refletir sobre o foco que a família tem, não só nas políticas sociais, mas também na própria Constituição Federal de 1988. E, embora haja na atuação profissional essa análise crítica, proporcionada pelos fundamentos teórico-metodológico e ético-político, muitas vezes o núcleo familiar, a família extensa e a rede social de solidariedade do sujeito acabam se tornando recursos para as estratégias no cotidiano profissional.

Outra importante ação a ser analisada é o limite da atuação no que se refere ao Estudo Social dos casos atendidos, correspondendo a apenas 2% das intervenções realizadas e evidenciando mais uma vez a dimensão interventiva e técnico-operativa da profissão e o distanciamento da prática reflexiva no cotidiano profissional. Este dado nos remete à identificação dos desafios para se utilizar a Mediação, enquanto categoria de análise da realidade, para subsidiar as intervenções profissionais do Assistente Social. Apenas através do Estudo Social o profissional encontrará elementos para a partir da singularidade, buscar a universalidade e encontrar a particularidade da situação atendida. Logo, a ausência do Estudo Social nos faz novamente reforçar a identificação da imediaticidade das respostas e intervenções profissionais.

Nesse instrumental não foi considerado as Discussões de Caso que ocorrem nos Matriciamentos junto a ESF, sendo este, o momento em que profissionais de diferentes áreas do saber se reúnem para trocar conhecimento realizar a discussão dos casos trazidos pela equipe de referência a serem apoiados pelo NASF. Logo, observa-se a não existência de Discussão de Caso, além das que ocorrem nos Matriciamentos, podendo apontar uma possível fragilidade para com a totalidade das demandas, uma vez que, se constatou a necessidade de diferentes políticas públicas e sociais no enfrentamento das múltiplas faces da expressão da questão social.

A presente análise do cotidiano profissional reforça os dizeres de Guerra (2009) com relação à importância da dimensão investigativa da profissão, pois é necessário conhecer a realidade social em que se atua para poder intervir, além disso, é essencial ressaltar a importância da sistematização e contabilização da intervenção profissional:

É bom lembrar que no plano da imediaticidade/aparência x essência, “o dado sensível da singularidade já contém elementos de relação com a universalidade e a particularidade” (LUKÁCS, 1978). Portanto, enfatizo este ponto para demonstrar que incorre em grave equívoco, aquele profissional que considera como de pouca valia aqueles dados relativos à individualidade, mas especificamente à subjetividade psico-social do sujeito, querendo fazer ver que o que vale, são reflexões que envolvam categorias sociais/coletivas e totalizantes. (PONTES, 2012, p. 09).

Nessa perspectiva, pode-se considerar que o espaço ocupado pelo Assistente Social consiste em um espaço privilegiado de atuação que possibilita o contato direto com o cotidiano da população atendida, entretanto, este espaço privilegiado precisa ser melhor explorado, para que de fato haja possibilidades de intervenções na realidade da população atendida, para além das demandas aparentes, mas, na busca concreta pela garantia de direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos considerar que a inserção do Assistente Social na Política Pública de Saúde, especificamente na Atenção Básica de Saúde por meio do NASF, encontra vários limites e desafios na atuação profissional, pois sua potencialidade acaba sendo engolida pelas demandas imediatas do cotidiano e isso ocorre justamente pelo espaço sócio-histórico reservado ao Serviço Social para atuar na resolução imediata dos problemas estruturais da sociedade capitalista, afinal não se pode perder de vista que é justamente por existir a expressão da questão social que existe o profissional de Serviço Social.

No entanto, ao considerar a dimensão técnico-operativa atrelada a teórico-metodológica e ético-política da profissão, o Assistente Social vem a ser um profissional capacitado a trazer contribuições para que o Sistema de Saúde seja mais humanizado, pois viabiliza uma discussão horizontalizada em relação ao usuário do serviço possibilitando um olhar ampliado e de totalidade não só em relação ao usuário, mas também em relação aos seus familiares, além de contribuir com a articulação e o trabalho em rede justamente por conter a capacidade de análise do todo.

Sua capacidade também possibilita analisar a demanda singular trazida pela Estratégia de Saúde da Família, e conseqüentemente pela população atendida, enquanto face da expressão da questão social inserida em uma conjuntura universal permeada por situações de origem social, econômica, cultural e até mesmo subjetiva dentro de uma realidade contraditória.

A potencialidade do Assistente Social dentro da Saúde pode ser observada nos seus posicionamentos contrários ao preconceito, à exclusão e à falta de acesso ao Sistema Único de Saúde que se coloca universal na Constituição Federal de 1988 ao compor o tripé da Seguridade Social brasileira.

Sua postura, por vezes, pode gerar inquietação por se tratar de um profissional que carrega em sua bagagem a possibilidade do questionamento, sendo aquele que toca na ferida do senso comum, da boa moral e dos bons costumes em um espaço sócio-ocupacional que vem abrindo lugar para demais categorias profissionais há pouco mais de uma década, considerando o período de criação do NASF.

Considerando a falta de conhecimento com relação ao trabalho do Assistente Social e a requisição constante de sua dimensão técnico-operativa, este vem a ser o profissional que muitos outros profissionais não compreende a atuação profissional e pode vir achar que sua atuação pode ser exercida por qualquer outro profissional, além de enxergá-lo como aquele que corrigirá o que está disfuncional na sociedade.

Mas, a realidade é que qualquer profissional é capaz de identificar as demandas em sua superficialidade não sendo, necessariamente, capacitado para identificar a singularidade, a universalidade e a particularidade da realidade social, pois poucas são as categorias profissionais que adquirem em sua formação profissional a capacidade de promover análise de conjuntura e enxergar o sujeito e usuário do serviço enquanto cidadão inserido em uma realidade social dinâmica e contraditória, classista, racista, sexista, machista, homofóbica e preconceituosa. Poucos são capazes de se despir ou ao menos rever e questionar seus conceitos e privilégios historicamente naturalizados e reproduzidos no cotidiano alienante.

Então não, não é qualquer profissional que pode fazer ou exercer a prática profissional do Assistente Social, pois a sua dimensão técnico-operativa está atrelada à dimensão teórico-metodológica e ético-política que são específicas da formação profissional em Serviço Social. Estas foram devidamente estabelecidas nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS de 1996 e no Código de Ética Profissional de 1993 que longe de corrigir as engrenagens disfuncionais da sociedade burguesa, está pautado na ideologia da construção de uma nova ordem societária.

Por fim, a suspensão do cotidiano e a reflexão acerca do cotidiano profissional são indispensáveis para que os profissionais reafirmem seu compromisso ético-político e se fortaleçam para os posicionamentos necessários frente às demandas imediatas recebidas pelas instituições, criando estratégias que possibilitem a efetivação de uma intervenção profissional crítica e permeada pelas dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas do fazer profissional.

REFERÊNCIAS

- ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Diretrizes Curriculares da ABEPSS. Disponível em: <<http://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>>. Acesso em: 11 de maio de 2019.
- BARROCO, Maria Lúcia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social Comentado**. Org. CFESS. 1ª edição. São Paulo: Cortez, 2012.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília/DF. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 05 de maio de 2019.
- BRASIL. **Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990**. Brasília/SF. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 05 de maio de 2019.
- BRASIL. **Lei nº 8.662 de 7 de junho de 1993**. Brasília/DF. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm>. Acesso em: 11 de maio de 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Cadernos de Atenção Básica nº 27**: Diretrizes do NASF Núcleo de Apoio a Saúde da Família. Brasília/DF. 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 154 de 24 de janeiro de 2008**. Brasília/DF. 2008. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt0154_24_01_2008.html>. Acesso em: 05 de maio de 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 3.124 de 28 de dezembro de 2012**. Brasília/DF. 2012. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt3124_28_12_2012.html>. Acesso em: 19 de março de 2019.
- CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**. Série: Trabalho Projeto Profissional nas Políticas Sociais. Brasília/DF. 2010.
- GUERRA, Yolanda. **A Dimensão Investigativa no Exercício Profissional**. Curso de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais “Direitos Sociais e Competências Profissionais”. ABEPSS/CFESS, Brasília-DF, 2009.
- GUERRA, Yolanda. **A Dimensão Técnico-Operativa do Exercício Profissional**. (p. 49-76). In SANTOS, Claudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. SP: Cortez, 2017.

_____. PONTES, Reinaldo. **A mediação como categoria central da intervenção profissional do assistente social**. In. Revista Conexão Gerais. n. 2, ano 1. Belo Horizonte: CRESS – 6ª região, 2012.